RESOLUÇÃO Nº 07/2017 **12 de julho de 2017, Atílio Vivacqua – ES.**

CRIA E ORGANIZA O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO DO LEGISLATIVO MUNICIPAL DE ATÍLIO VIVÁCQUA E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ATÍLIO VIVACQUA – ES, no uso de suas atribuições legais, faz saber que o plenário aprovou e o presidente promulga a seguinte resolução:

CONSIDERANDO a importância do controle externo social no acompanhamento das contas e dos atos dos gestores públicos e demais responsáveis por valores, bens e verbas do Poder Público;

CONSIDERANDO a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confiram agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas pela Câmara Municipal de Atílio Vivacqua, criando para os cidadãos um canal permanente de intercomunicação;

CONSIDERANDO que a participação da sociedade no acompanhamento da execução das ações e programas de governo, no âmbito das administrações públicas dos municípios, pode contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, com reflexo na ampliação do exercício da cidadania;

CONSIDERANDO que a colaboração da sociedade é imprescindível, também, para o aprimoramento das atividades exercidas pelo Legislativo Municipal;

CONSIDERANDO, por fim, em atendimento aos princípios Constitucionais da publicidade e transparência dos atos públicos,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria constitui um canal de comunicação entre a Câmara Municipal de Atílio Vivácqua e a sociedade, com a finalidade de:

I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública;

II - promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;

III - divulgar a sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;

IV - receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;

V - informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas a Câmara Municipal, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação do Legislativo com a sociedade e o exercício do controle social;

VI - traduzir, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos;

VII - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal;

VIII - contribuir para a melhoria da gestão pública;

Art. 2º - Compete ao vereador Ouvidor:

I - assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;

II - atender e orientar o público quanto às informações necessárias para o uso adequado da ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal;

III - informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades da Câmara Municipal;

IV - receber notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades;

V - receber manifestações sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal;

VI - responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;

VII - gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - promover o arquivamento de notícias manifestamente inconsistentes;

IX - supervisionar as atividades da Ouvidoria;

X - apresentar a Presidência da Câmara, anualmente, relatório circunstanciado das atividades realizadas.

XI – encaminhar ao controle interno, ao SIC e as demais unidades e setores da Câmara as demandas encaminhadas à ouvidoria, que não são de sua competência.

Art. 3º Os sistemas informatizados do Legislativo deverão contemplar a Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.

Art. 4º O portal eletrônico da Câmara, na rede mundial de computadores, deverá conter ícone e identificação visual específica para a Ouvidoria, permitindo o livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA

Art. 5º A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional da Câmara Municipal ligada a presidência, é dirigida pelo vereador ouvidor.

§1º. A Ouvidoria será composta por um Ouvidor titular e um Ouvidor Substituto, eleito entre os vereadores por maioria simples, com mandato de 02 (dois) anos, admitida recondução, por iguais períodos.

§ 2º A eleição da ouvidoria do Legislativo se dará na primeira sessão ordinária do início cada biênio, com posse na mesma data.

§ 3º O início do mandato se dará imediatamente com a posse;

§ 4º A proposta de candidatura deverá ser protocolada com os nomes dos vereadores interessados, Ouvidor titular e Ouvidor suplente, uma hora antes da primeira sessão ordinária de cada biênio.

§ 5º Na ausência de interessados, o Presidente da Câmara indicará o Ouvidor titular e Ouvidor Substituto.

Art. 6º. O Presidente da Câmara designará servidor de carreira do Legislativo para auxiliar as atividades administrativas e a prestação de apoio técnico a unidade de Ouvidoria.

CAPÍTULO III
DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 7º. Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma:

I – identificada, sem solicitação de sigilo;

II – identificada, com solicitação de sigilo;

III – anônima.

Parágrafo único. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os informantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

Art. 8º. Todas as demandas da Ouvidoria, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em sistema próprio de gerenciamento de dados.

Art. 9º. O registro de qualquer demanda gerará um número de atendimento e senha para acompanhamento, que serão transmitidas ao seu autor através do mesmo meio de comunicação por ele utilizado.

Art. 10. Serão informadas a todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, salvo quando não houver identificação do autor.

Art. 11. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito desta Câmara Municipal em decorrência de sua demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

.

CAPÍTULO IV
DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 12. O Ouvidor, ou outro servidor designado, formalmente, por ele, será responsável em operar o sistema informatizado próprio mantendo toda a permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria.

Paragrafo Único - Caberá ao operador de que trata este artigo receber, acompanhar e enviar resposta, em razão das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, prestando as informações solicitadas através do sistema próprio.

Art. 13. A Ouvidoria fará o gerenciamento das permissões de acesso ao sistema informatizado próprio, em conformidade com art. 12.

CAPÍTULO V
DOS PROCEDIMENTOS
Seção I

Art. 14. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento:
I – presencialmente;
II – por telefone;
III – por e-mail;
IV – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores;
V – por correspondência.

Art. 15. As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio pela Ouvidoria, no momento do atendimento, e, ao final, deverá ser fornecido o número de registro e a respectiva senha de acesso ao usuário, para acompanhamento da demanda.
Parágrafo único. Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do atendimento e a respectiva senha de acompanhamento ao demandante.
Art. 16. Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro e respectiva senha do atendimento ao demandante, salvo se anônimo.

Art. 17. As correspondências recebidas pela Ouvidoria, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em pasta própria pelo prazo de até 5 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

§ 1º Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados.

§ 2º Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 18. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

I – elogio;

II – sugestão;

III – solicitação;

IV – reclamação;

V – notícia de irregularidade.

Art. 19. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 20. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando:

I - trouxer conteúdo inapropriado;

II - contiver palavras de baixo calão;

III - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;

IV - for manifestamente inconsistente.

Art. 21. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 22. Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria deste Legislativo, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional do município, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Art. 23. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade do Legislativo, para esclarecimentos ou providências

acerca do assunto demandado, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução, a contar da data do encaminhamento.

Parágrafo único. Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outro setor da Câmara, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela unidade demandante.

Art. 24. As unidades da Câmara Municipal, darão caráter prioritário à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência da Casa.

Art. 25. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Art. 26. O arquivamento da demanda por iniciativa do Ouvidor, será encaminhada para ciência do Presidente da Casa.

Seção II

DOS ELOGIOS

Art. 27. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um ou mais serviços prestados pela Câmara Municipal, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 28. As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pela Presidência, no tocante ao elogio, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§ 3º O autor do elogio será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção III

DAS SUGESTÕES

Art. 29. Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Legislativo Municipal, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 30. As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pela Presidência, no tocante à sugestão, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

§ 3º O autor da sugestão será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção IV

DAS SOLICITAÇÕES

Art. 31. Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratarem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Câmara Municipal.

Art. 32. As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§ 1º Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade da Câmara, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§ 2º Os esclarecimentos ou providências descritos no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 7 (sete) dias.

§ 3º O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção V

DAS RECLAMAÇÕES

Art. 33. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

Art. 34. As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 3º O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Seção VI

DAS NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE

Art. 35. Serão classificadas como notícias de irregularidade as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência da Câmara Municipal Atílio Vivacqua.

Art. 36. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento.

§1º. O Ouvidor informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. Sendo a noticia de irregularidade referente à ação ou omissão de vereador, o presidente ordenara as providências cabíveis de acordo com o Código de ética e a legislação vigente de acordo com a

veracidade e gravidade, averiguada através de procedimento administrativo, caso não seja pública e notória.

Art. 37. A Presidência no prazo máximo de 7 (sete) dias, encaminhará a notícia de irregularidade a Controladoria.

§ 1º O Controlador, ao analisar a matéria, verificará se a notícia de irregularidade servirá de fundamento para a instauração de procedimento administrativo investigativo e/ou disciplinar, em conformidade com as instruções normativas da Casa Legislativa ou conversão em Tomada de Contas, conforme o caso.

§ 2º. As providências adotadas pelo Controlador, conforme o caso, ainda que seja pelo arquivamento da demanda será encaminhada a presidência da Casa para ciência e manifestação quanto ao posicionamento do controlador.

§ 3º. No caso de arquivamento, deverá ser registrado no sistema informatizado próprio, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a decisão.

§ 4º O autor da notícia de irregularidade será devidamente informado pela pelo Ouvidor, acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. Em todo o fluxo de informações originadas das demandas, no âmbito da Ouvidoria, será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação.

Art. 39. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação na Câmara Municipal em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 40. O Ouvidor apresentará ao Presidente, até o mês de fevereiro do ano subsequente, relatório anual circunstanciado das atividades realizadas.

Art. 41. Após a aprovação desta Resolução, a primeira eleição terá o mandato do Ouvidor e seu respectivo suplente, até a primeira sessão ordinária do ano de 2019.

Art. 42. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 12 de julho de 2017.

Atílio Vivácqua – ES, 12 de julho de 2017.

Paulo Caldeira Burock Junior
Presidente da Câmara Municipal de Atílio Vivácqua – ES.